

Ziel 1: Ein gleichmäßig hohes Verbraucherschutzniveau

Maßnahme	Beschreibung	Zeitlicher Rahmen/Stand der Maßnahme
[Bereich]:		
1. Reorganisation der Verbraucherangelegenheiten	<p>Es wird ein „Haus des Verbrauchers“ (Forbrugernes Hus) eingerichtet als Dreh- und Angelpunkt der staatlichen Verbraucherschutztätigkeit. Mit dieser Initiative sollen die Ziele der Regierung im Verbraucherschutz unterstützt und realisiert werden, nämlich</p> <ul style="list-style-type: none"> • das Verbraucherschutzniveau in Dänemark zu heben, • den Verbrauchern die größtmögliche Wahlfreiheit zu sichern und • sowohl die Verbraucher als auch die Unternehmen in die Verbraucherpolitik einzubeziehen. <p>Die Einrichtung des „Forbrugernes Hus“ bringt den Vorteil mit sich, dass den Verbrauchern und den Unternehmen eine einzige Adresse angeboten wird, wenn sie mit den staatlichen Verbraucherschutzbehörden in Kontakt treten wollen. Um den Dialog mit den Verbrauchern und Unternehmen sicherzustellen, soll ein Verbraucherforum (ForbrugerForum) eingerichtet werden, das als Stätte des Dialogs und in gewissem Sinne als Leitung des „Forbrugernes Hus“ fungieren soll. Dem „ForbrugerForum“ werden ein unabhängiger Vorsitzender, eine Mehrzahl von Verbrauchervertretern und eine Minderzahl von Unternehmensvertretern angehören.</p>	Die Neuordnung der staatlichen Verbraucherschutzinstitutionen und -behörden tritt am 1. Oktober 2003 in Kraft.
2. Verbesserung der Verbrauchersicherheit	Die Regierung will sich dafür einsetzen, dass das hohe Sicherheitsniveau in Dänemark aufrechterhalten und weiter angehoben wird. Dazu ist eine Reihe von Initiativen vorgesehen, mit denen u. a. Folgendes gewährleistet werden soll: a) <i>eine hohe Lebensmittelsicherheit</i> (z. B. durch bessere Kennzeichnung der Lebensmittel, was im Rahmen der EU-Zusammenarbeit geschehen wird), b) <i>eine hohe Produktsicherheit</i> (z. B. durch Änderung des Produktsicherheitsgesetzes und Einrichtung einer Sicherheitsbehörde, die sich um die El-, Gas- und	Die meisten Initiativen begannen bzw. beginnen 2003. Einige jedoch laufen erst Anfang 2004 an.

	Produktsicherheit kümmern soll), c) <i>die Gesundheit der Verbraucher</i> (z. B. durch Einrichtung eines öffentlich zugänglichen Gesundheitsportals, durch Harmonisierung der Packungsbeilagen von Arzneimitteln und Einführung persönlicher elektronischer Medikationsprofile) und d) <i>bessere Informationen über Gesundheit und Sicherheit im Internet</i> (z. B. Zugang zu Informationen über Ernährung, Gefahrstoffe sowie Biotechnologie und ethische Fragen).	
3. Ausbau der Verbraucherberatung	Die Verbraucher haben inzwischen Zugang zu wesentlich mehr Informationen als früher. Die vielen Wahlmöglichkeiten und Informationen sind positiv, es besteht aber auch die Gefahr eines Überangebots. Der moderne Verbraucher benötigt daher heute eher eine stärker zielgerichtete und persönliche Beratung und Zugang zu objektiven Informationen. Die Regierung plant in diesem Zusammenhang mehrere Initiativen: a) <i>Ausbau der staatlichen Verbraucherberatung</i> (z. B. durch Einrichtung eines EU-Verbraucherinformationszentrums – Euroguichet –, Einführung einer Verbraucherberatung in Bibliotheken und Sicherung der Informationsvermittlung über Umweltfragen), b) <i>Einrichtung eines gemeinsamen Verbraucherportals</i> (das Portal wird alle öffentlichen Verbraucherinformationen vereinigen und z. B. Zugang bieten zu Informationen über Sozialleistungen und Gefahrstoffe sowie zu individuellen, gezielten Verbraucherinformationen), c) <i>Einführung einfacher Kennzeichnungsregelungen</i> (die vielen Kennzeichnungsregelungen müssen modernisiert und die Ausbreitung des EU-Umweltzeichens muss intensiviert werden) und d) <i>Festlegung von Leitlinien für gute Verbraucherinformation</i> (Leitlinien für bewährte Methoden für direkte Kundenangebote sowie Preisvergleichsdatenbanken)	Die meisten Initiativen begannen bzw. beginnen 2003. Einige jedoch laufen erst Anfang 2004 an.
4. Vereinfachung der Verbraucherschutzvorschriften	Die Verbraucherschutzvorschriften sollen einen hohen Verbraucherschutz sicherstellen und gleichzeitig die Unternehmen vor unlauterem Wettbewerb durch unseriöse Konkurrenten schützen. An diesem grundsätzlichen Anliegen soll festgehalten werden, gleichzeitig wird die Regierung aber die Vorschriften vereinfachen und modernisieren, damit sie auf einem sich ständig verändernden Markt besser funktionieren können. Durch die Modernisierung soll u. a. sichergestellt wer-	Mehrere Initiativen begannen 2003, einige sind abgeschlossen („Schaffung eines klaren und einfachen Regelungsrahmens für den Finanzbereich“).

	den, dass die Rechtsvorschriften neue Handelsformen, etwa über das Internet und das Mobiltelefon, berücksichtigen. Folgende Initiativen sind vorgesehen: a) Modernisierung des Marketinggesetzes, b) Vereinfachung und Modernisierung des Preisauszeichnungsgesetzes, c) Untersuchung der Möglichkeiten, das Gesetz über Verbraucherverträge (es regelt den Fernverkauf, den Verkauf ohne festen Geschäftssitz usw.) zu vereinfachen und zu modernisieren, d) Stärkung des Vertrauens der Verbraucher für neue Handelsformen (z. B. durch Gewährleistung eines guten Verbraucherschutzes in Verbindung mit Mikrozahlungen sowie von angemessenen IT-Rechten (siehe auch weiter unten), e) Schaffung eines klaren und einfachen Regelungsrahmens für den Finanzbereich (siehe unten), f) Ausarbeitung eines Verbraucherleitfadens für Darlehen, Investment und Versicherungen.	
Einbeziehung von Verbraucherinteressen in andere Politikbereiche: politische Initiativen, bei denen Verbraucherinteressen berücksichtigt werden (z.B.: Umwelt, Verkehr, Energie, Finanzdienstleistungen, Informationsgesellschaft)		
1. Gewährleistung angemessener IT-Rechte	Es wurde ein Ausschuss mit dem Auftrag eingesetzt, zu untersuchen, ob es unzweckmäßige Vorschriften gibt, die die Möglichkeiten der Bürger beschneiden, sicher und frei in der Internetgesellschaft zu agieren. Ausgehend von den Ergebnissen des Ausschusses sollen Empfehlungen herausgegeben werden, wie das Vertrauen der Verbraucher für Internet und digitale Dienste verbessert werden kann.	Die Fertigstellung der Analyse ist für Herbst 2003 vorgesehen.
2. Gewährleistung eines klaren und einfachen Regelungsrahmens für den Finanzbereich	Es wird eine Ministerialverordnung über bewährte Verfahren für den Finanzbereich ausgearbeitet. Sie enthält allgemeine Regeln über Vertragsabschlüsse, Beratung und Umgang mit Interessenkonflikten sowie spezifische Regelungen, die sich beispielsweise an Banken und Versicherungsgesellschaften richten. Branchen- und Verbraucherorganisationen wurden an der Arbeit beteiligt.	Die Verordnung wurde Mitte 2003 erlassen.
3. Mikrozahlungen	Es wurde eine Analyse der geltenden Regeln – einschließlich der EU-Vorschriften – durchgeführt, die gezeigt hat, dass es Barrieren für die Ausbreitung von Mikrozahlungen gibt. Die Analyse wird in enger Zusammenarbeit mit TK-Providern, Content Suppliern, Verbrauchervertretern und betroffenen Ministerien durchgeführt. Es wird erwartet, dass die Ergebnisse zu konkreten Initiativen führen werden, mit denen	Die Arbeit ist in Gang.

	gute Rahmenbedingungen für die Entwicklung eines Marktes für Content- und Zahlungsdienste unter Sicherstellung des erforderlichen Verbraucherschutzes gewährleistet werden kann.	
4. Unterstützung der Wahlfreiheit der Verbraucher	In diesen Jahren entsteht eine ganze Reihe neuer Märkte als Folge der Liberalisierung verschiedener Bereiche, z. B. des Energiebereichs. Die Herausforderung besteht hier darin, die Liberalisierung so zu gestalten, dass sie sowohl den Verbrauchern als auch den Unternehmen zum Vorteil gereicht. Die liberalisierten Märkte werden während einer Übergangszeit dadurch gekennzeichnet sein, dass es an einschlägigen Informationen fehlt. Eine wichtige verbraucherpolitische Aufgabe besteht also darin, sicherzustellen, dass die Verbraucher genügend Informationen über die neuen Wahlmöglichkeiten erhalten, und einen zufriedenstellenden Verbraucherschutz zu gewährleisten. Zu nennen sind folgende Initiativen: a) <i>Schaffung von Transparenz bei Sozial- und Gesundheitsleistungen</i> (z. B. durch Zugang zu vergleichbaren Verbraucherinformationen im Internet und Einführung von Qualitätserklärungen im Krankenhausbereich), b) <i>Schaffung von Transparenz auf dem Wohnungsmarkt</i> (z. B. durch Zugang zu Informationen über die entsprechenden Möglichkeiten), c) <i>Gewährleistung der Wahlfreiheit der Verbraucher im Rentenbereich</i> , d) <i>Festlegung eines Beschwerdewegs und klarer Rechte auf den neu liberalisierten Märkten</i> (z. B. durch Einrichtung eines nicht öffentlichen Beschwerdeausschusses für Verbraucher im Energiebereich und durch Gewährleistung eines guten Verbraucherschutzes, in Zusammenarbeit mit der Branche, durch Liberalisierungsmaßnahmen im Personenverkehr), e) <i>Schaffung von Transparenz auf den neu liberalisierten Märkten</i> (z. B. durch Realisierung eines Transparenzprojekts und Unterstützung der Einführung einer Preistabelle mit vergleichbaren Angaben über Energiepreise).	Start der Initiativen im Jahr 2003 erfolgt oder erwartet.
Siehe außerdem die oben genannten Initiativen, an denen auch andere Politikbereiche beteiligt sind, z. B. die Umweltpolitik.		

Ziel 2: Wirksame Durchsetzung der Rechtsvorschriften zum Schutz der Verbraucher

Maßnahme	Beschreibung	Zeitlicher Rahmen/Stand der Maßnahme
[Bereich]:		
1. Reform der Verbraucherbeschwerden	Es wurde ein Gesetz über Verbraucherbeschwerden verabschiedet, mit dem a) die Unternehmen ermutigt werden sollen, mehr private Beschwerdeausschüsse einzurichten, b) die Behandlung von Beschwerden im Ausschuss für Verbraucherbeschwerden beschleunigt und effektiver gestaltet werden soll und c) die Bemühungen um die Klagenverbeugung intensiviert werden sollen.	Das Gesetz wurde im Juni 2003 verabschiedet und tritt am 1. Januar 2004 in Kraft. Die strukturellen Anpassungen zur Durchführung der Reform sollen bis zum 1. Januar 2004 abgeschlossen sein.
2. Einrichtung eines Portals für Verbraucherbeschwerden	Mit dem Beschwerdeportal sollen die Verbraucher, die Bürger ganz allgemein und die Unternehmen in Beschwerdeangelegenheiten Überblick, Zugang und besseren Service erhalten. Durch das Portal wird es in Zukunft einfacher sein, sich zu beschweren, und den Verbrauchern und Unternehmen wird ein besserer Service geboten und die Möglichkeit, Konflikte selber zu lösen. Das Portal für Verbraucherbeschwerden wird als integrierter Zugang in Beschwerdeangelegenheiten funktionieren. Es wird eine lange Reihe von Funktionen zur Erleichterung des Beschwerdeverfahrens anbieten. Dies gilt beispielsweise für ein leichteres Auffinden der richtigen Behörde, Leitfäden und Unterlagen über Verbraucherrechte, Hilfe beim Erstellen von Beschwerden, Verwendung von Selbstbedienungsmodulen usw.	Die Analyse dieses Bereichs begann 2003.
3. Gezielte Informationen für Unternehmen in Verbraucherangelegenheiten	Den Unternehmen fällt es unter Umständen schwer, die vielen Verbraucherschutzvorschriften zu überblicken. Um einen effektiveren Umgang mit diesen Vorschriften zu gewährleisten, soll es den Unternehmen erleichtert werden, den Entwicklungen in diesem Bereich zu folgen. Die Unternehmen sollen über das Verbraucherportal Zugang bekommen zu gezielten Informationen in Verbraucher-	Die Initiative wird voraussichtlich im Jahr 2004 abgeschlossen.

	angelegenheiten, siehe Punkt 2 unter Ziel 1, und über das entsprechende Gewerbeportal.	
4. Strategie des Verbraucher-Ombudsmanns (neue Ziele, Bestrebungen und Aktivitäten für die Marktüberwachung)	Der Verbraucher-Ombudsmann achtet darauf, dass die Rechtsvorschriften eingehalten werden. Die Tatsache, dass es Verbrauchern und Gewerbetreibenden schwer fällt zu verstehen, dass Rechtsvorschriften offenbar ungestraft übertreten werden können, wird vom Verbraucher-Ombudsmann sehr ernst genommen. Der Verbraucher-Ombudsmann wird daher sicherstellen, dass in Bereichen, in denen Regeln auf besonders schwerwiegende oder für den Verbraucher nachteilige Weise gebrochen werden, wirkungsvoll eingegriffen wird. Hierfür werden genauere Leitlinien und Anweisungen ausgearbeitet.	Beginn: 1. Januar 2003 Ende: 1. Oktober 2003 Stand am 9. Juli 2003: Mit dem Berater der Regierung in Rechtsfragen und dem Generalstaatsanwalt laufen Gespräche darüber, wie die Aufsichtstätigkeit gezielter, intensiver und effektiver gestaltet werden kann.

Ziel 3: Angemessene Einbeziehung der Verbraucherverbände in die EU-Politik

Maßnahme	Beschreibung	Zeitlicher Rahmen/Stand der Maßnahme
[Bereich]:		
1. Gewährleistung eines klaren und einfachen Regelungsrahmens für den Finanzbereich (siehe oben unter Ziel 1)	Die Verbraucherorganisationen wurden in die Ausarbeitung einer Ministerialverordnung über bewährte Verfahren im Finanzbereich einbezogen.	
2. Mikrozahlungen (siehe oben unter Ziel 1)	Vertreter der Verbraucher nahmen an der entsprechenden Analyse teil.	
3. Reorganisation der Verbraucherangelegenheiten (siehe oben unter Ziel 1)	Im Rahmen der Neuorganisation des Verbraucherschutzbereichs wird u. a. ein Verbraucherforum eingerichtet, das als Stätte des Dialogs und in gewissem Sinne als Leitung des „Forbrugernes Hus“ fungieren soll. Dem „ForbrugersForum“ werden ein unabhängiger Vorsitzender, eine Mehrzahl von Verbrauchervertretern und eine Minderzahl von Unternehmensvertretern angehören.	Die Neuorganisation der staatlichen Verbraucherschutzeinrichtungen und -behörden tritt am 1. Oktober 2003 in Kraft.

Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität der Verbraucherpolitik

Maßnahme	Beschreibung	Zeitlicher Rahmen/Stand der Maßnahme
Folgenabschätzung		
1. Auswirkungen des Projekts	<p>Hintergrund für das Projekt ist der steigende Bedarf der Politik an einer Dokumentation der konkreten Auswirkungen politischer Initiativen und Maßnahmen sowie der Wunsch eines besseren Ziel- und Ergebnismanagements. Die Entwicklungsarbeit soll Folgendes ermöglichen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Messung der Folgen verbraucherpolitischer Maßnahmen 2) internationale Benchmarks für Verbraucherangelegenheiten. <p>Hauptziel der ersten Projektphase ist die Herausgabe von Empfehlungen, wie die Folgen verbraucherpolitischer Maßnahmen am zweckmäßigsten gemessen werden sollten. Geplant ist, dass die aus dem Projekt hervorgehenden Empfehlungen 2004 den Hintergrund bilden für die Entwicklung eines konkreten Modells für die Messung und Abschätzung der Folgen verbraucherpolitischer Maßnahmen.</p> <p>Ein weiteres Projektziel besteht darin, in Zusammenarbeit mit der Kommission und mit anderen Mitgliedstaaten vergleichbare Messungen auf EU-Ebene festzulegen, um so eine Grundlage zu schaffen für die Erzeugung europäischer Benchmarks der Verbraucherpolitik. Auf dem Workshop „Consumers and the markets of Europe“ im November 2002 in Kopenhagen wurde beschlossen, die Entwicklung einer europäischen Wissensbasis in Verbraucherangelegenheiten fortzusetzen.</p>	<p>Das Projekt wurde Ende 2002 begonnen und bildet den ersten Teil einer großen Entwicklungsarbeit, die über die nächsten drei Jahre fortgesetzt wird.</p> <p>Es geht um eine Folgenabschätzung, die zu einer wissensbasierten Politik führen soll.</p>
Wissensbasierte Politik		
.		